

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ROLLAAS
COFFEE AND TEA KERTAJAYA, SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

SARALOVINAVIOLITA

14110021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMACENDIKA
SURABAYA**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ROLLAAS
COFFEE AND TEA KERTAJAYA, SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

SARALOVINAVIOLITA

14110021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMACENDIKA
SURABAYA**

2018

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robby Madjid

Jabatan : Captain

Perusahaan : Rollaas Coffee and Tea Kertajaya

Alamat : Jalan Raya Kertajaya Indah Blok G No, 106, Surabaya

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Sara Lovina Violita

NPM : 14110021

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Manajemen Perhotelan


Universitas : Universitas Katolik Darma Cendika, Surabaya

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Rollaas Coffee and Tea Kertajaya" sejak tanggal 4 Juni 2018 sampai dengan tanggal 29 Juni 2018 dan telah pula membahas materi penelitiannya dengan kami.

Demikian surat ini kami keluarkan agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

Surabaya, 2 Juli 2018

Rollaas Coffee and Tea Kertajaya



Rollaas
(Robby Madjid)
Captain
Jl. Raya Kertajaya Indah Blok G-106
Surabaya

ROLLAAS Coffee & Tea Surabaya

City Of Tomorrow, Lower Ground FL-LB 02, Jl. A. Yani 288 Surabaya Telp:

+62 31-58251208

Kertajaya Indah Blok G- 106 Surabaya Telp: +62 31-59174141

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SARA LOVINA VIOLITA

NPM : 14110021

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Konsumen di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya,
Surabaya"

Pembimbing,


Tanggal 27 / 07 / 18


(
Dr. Y. Budi Hermanto, M.M.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal 27 / 07 / 18


(
Lilik Indrawati, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Sara Lovina Violita** dengan NPM 14110021

Telah diuji pada 30 / 07 / 18

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji



Lilik Indrawati, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi,



Thyopholda W. S. P., S.E., M.M.



Lilik Indrawati, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Konsumen di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Dharma Cendika

Jurusan manajemen Perhotelan

Pada Hari *Senin*, Tanggal 30 Juli 2018

Disusun Oleh:

Nama : Sara Lovina Violita
NPM : 14110021
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : manajemen Perhotelan

Tim penguji:

1. Lilik Indrawati, S.E., M.M. (Ketua)
2. Thiophoida W.S.P., S.E., M.M. (Anggota)
3. Dr. Y. Budi Hermanto, M.M. (Pembimbing)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SARA LOVINA VIOLITA

Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Manajemen Perhotelan

Alamat Asli : RT/RT: 02/004, Dusun Budi Mulya, Desa Branggahan, Kecamatan
Ngadiluwih, Kabupaten Kediri

No. Identitas : 3506045305960007

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap kepuasan
Konsumen di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya”

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper*, atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar sarjana.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 08 / 08 / 2018


Sara Lovina Violita

DATA MAHASISWA

Bersama ini saya sampaikan data sebagai berikut:

Nama : SARA LOVINA VIOLITA
NPM : 14110021
Tempat/ Tanggal Lahir : Kediri/ 13 Mei 1996
Alamat : Jalan Lebo Agung VI/ 11, Kelurahan Gading,
Kecamatan Tambak Sari, Surabaya
No. Telepon : +6283856167718
Jurusan : Manajemen Perhotelan
Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi (Bahasa Indonesia):

"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan
Konsumen di *Rollaas Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya"

Judul Skripsi (Bahasa Inggris):

*"The Influence of Service Quality, Facilities, and Location on Customer
Satisfaction on Rollaas Coffee and Tea Kertajaya, Surabaya"*

Demikian data ini saya buat dengan sebenarnya, dan dapat digunakan sebagaimana
mestinya,

Surabaya, 08 / 08 / 2018



(Sara Lovina Violita)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Rollaas *Coffee and Tea* Kertajaya, Surabaya”. Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E.) program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika dan Dosen Pengujii yang jugabanyak membantu memberikan masukan dalam perbaikan skripsi saya.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika, Dosen Wali 2014-2018 yang banyak membantudalam perwaliansetiap semester, dan Ketua Tim Pengujii yang sudah banyak membantumemberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.

4. Bapak Faizal dan bapak Robby selaku *Captain* serta seluruh staff di *Rollaas Coffee and Tea Kertajaya* yang telah banyak membantu dalam proses penelitian dan pengumpulan data.
5. Orang tua, kakak, adik, dan seluruh keluarga saya yang banyak memberikan motivasi, semangat, dukungan, dan doa selamasaya berkuliah hingga penyelesaian skripsi.
6. Risdi Destavianus yang telah memberikan saya banyak dukungan dan semangat dalam berkuliah dan menyelesaikan skripsi.
7. Mas Muhsin yang telah banyak membantu saya dengan memberikan semangat, dukungan dan saran dalam menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat-sahabat saya, Jacqueline, Desy, Mbak Whina, Puri, Nia, Aris, Rina, Carlos, Mas Akmal, Okky, Endjell, Puspa, dan Rahti yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat dalam menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2014 khususnya Program Studi Manajemen Perhotelan yang sudah membuat saya bersemangat menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh saudara-saudara saya di Youth Bethany lebak Arum yang sudah banyak memberikan semangat dan doa agar dapat menyelesaikan skripsi.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi saya.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Abstrak.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Teoritis.....	7
1.6 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kafe.....	8
2.1.1.1 Definisi Kafe.....	8
2.1.1.2 Standar Usaha Kafe.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2 Membangun Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	13

2.1.2.4 Faktor-faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Fasilitas.....	16
2.1.3.1 Definisi Fasilitas	16
2.1.3.2 Jenis-jenis Fasilitas	17
2.1.3.3 Faktor-faktor Keputusan Desain Fasilitas.....	17
2.1.3.4 Dimensi Fasilitas.....	18
2.1.4 Lokasi.....	18
2.1.4.1 Definisi Lokasi.....	18
2.1.4.2 Jenis Interaksi yang Mempengaruhi Lokasi.....	19
2.1.4.3 Dimensi Lokasi.....	19
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.5.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.5.2 Manfaat Tercapainya Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.5.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.5.4 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.6 Pengaruh Antar Variabel.....	23
2.1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.6.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.2 Penelitian terdahulu.....	25
2.2.1 Penelitian Terdahulu 1.....	25
2.2.2 Penelitian Terdahulu 2.....	26
2.2.3 Penelitian Terdahulu 3.....	27

2.3 RerangkaPemikiran.....	28
2.4 KerangkaKonseptual.....	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Obyek Penelitian.....	31
3.2 Pendekatan Penelitian dan SumberData.....	31
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2.2 SumberData.....	31
3.3 Variabel Penelitian.....	32
3.4 DefinisiOperasional Variabel dan Pengukurannya.....	32
3.4.1 Kualitas Pelayanan(X1).....	33
3.4.2 Fasilitas (X2).....	33
3.4.3Lokasi (X3).....	34
3.4.5 KepuasanKonsumen(Y).....	34
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Sampel.....	36
3.6 Metode danTeknikAnalisisData.....	37
3.6.1 Metode.....	37
3.6.2 Teknik AnalisisData.....	38
3.6.2.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.2.4 Uji RegresiLinier Berganda.....	42

3.6.2.5 Analisa Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.6.2.6 Uji F.....	44
3.6.2.7 Uji t.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah Berdirinya <i>Rollaas Coffee and Tea</i> Keertajaya.....	46
4.1.2 Struktur Organisasi <i>Rollaas Coffee and Tea</i>	49
4.1.3 <i>Rollaas Coffee and Tea</i> Kertajaya.....	50
4.1.4 Visi Misi <i>Rollaas Coffee and Tea</i> Kertajaya.....	50
4.1.5 Produk <i>Rollaas Coffee and Tea</i> Kertajaya.....	51
4.1.6 Fasilitas <i>Rollaas Coffee and Tea</i> Kertajaya.....	54
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.2.1 Uji Validitas.....	54
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
4.3.1 karakteristik Responden.....	56
4.4 Analisa Data.....	60
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.1.1 Uji Multikolinieritas.....	60
4.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.4.1.3 Uji Normalitas.....	62
4.4.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	63
4.4.3 Analisa Koefisien Determinan (R^2).....	64
4.4.4 Uji F.....	65

4.4.5 Uji t.....	67
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DaftarPustaka.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kafedri Sekitar Jalan Kertajaya.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Rollaas <i>Coffee and Tea</i> Kertajaya.....	4
Tabel 2.1 Standar Usaha kafe.....	9
Tabel 3.1 Kategori Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	55
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.3 Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.4 Usia.....	58
Tabel 4.5 Pendidikan.....	58
Tabel 4.6 Pekerjaan.....	59
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.8 Uji Regresi Linier berganda.....	63
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	65
Tabel 4.10 Uji F.....	66
Tabel 4.11 Uji t.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rollaas <i>Coffee and Tea</i> Kertajaya.....	49
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	61
Gambar 4.3 Uji Normalitas.....	62



DAFTARLAMPIRAN

Lampiran 1 Surat TugasPembimbingSkripsi

Lampiran 2Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 Surat Permohonan Melakukan Penelitian dan Pengambilan Data
untuk Penelitian Skripsi

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Rekap HasilKuesionerPenelitian

Lampiran 6 Uji Validitas

Lampiran 7 Uji Reliabilitas

Lampiran 8 Karakteristik Responden

Lampiran 9 AnalisaIndeks Tanggapan Responden

Lampiran 10 Uji Multikolinieritas

Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 12 Uji Normalitas

Lampiran 13 Uji RegresiLinierBerganda

Lampiran 14 AnalisaKoefisien Determinan (R^2)

Lampiran 15 Uji F

Lampiran 16 Uji t

Lampiran 17 Tabel Distribusi F

Lampiran 18 Tabel Distribusi t

Lampiran 19 Tabel Nilai-nilai r Product Moment

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ROLLAAS COFFEE AND TEA KERTAJAYA, SURABAYA

Oleh:
SARA LOVINA VIOLITA

Kafe merupakan jenis usaha di bidang jasa yang dikelola baik oleh perorangan maupun kelompok yang menawarkan penjualan makanan dan minuman kepada para konsumen untuk tujuan memperoleh keuntungan. Di Surabaya, terdapat puluhan kafe dengan berbagai macam tema yang ditawarkan, salah satunya adalah Rollaas Coffee and Tea Kertajaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Rollaas Coffee and Tea Kertajaya. Jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan teknik kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, analisis determinan, uji F, dan uji t.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diolah menggunakan program SPSS versi 20.0 diperoleh hasil bahwa koefisien determinasi (R^2) dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,322 yang berarti bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 32,2% dan sisanya 67,8% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukkan dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis menggunakan uji F diperoleh hasil $F_{hitung} 16,670 > F_{tabel} 3,09$ yang berarti bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis menggunakan uji t, pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil bahwa $t_{hitung} 3,179 > t_{tabel} 1,98494$ dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ sehingga hipotesis 1 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rollaas Coffee and Tea Kertajaya Surabaya dapat diterima. Pada variabel fasilitas diperoleh hasil bahwa $t_{hitung} 0,715 < t_{tabel} 1,98494$ dengan nilai signifikansi $0,476 > 0,05$ sehingga hipotesis 2 yang menyatakan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rollaas Coffee and Tea Kertajaya Surabaya ditolak, dan pada variabel lokasi diperoleh hasil bahwa $t_{hitung} 1,702 < t_{tabel} 1,98494$ dengan nilai signifikansi $0,092 > 0,05$ sehingga hipotesis 3 yang menyatakan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rollaas Coffee and Tea Kertajaya Surabaya ditolak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, dan kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, FACILITIES AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN ROLLAAS COFFEE AND TEA KERTAJAYA, SURABAYA

By:
SARA LOVINA VIOLITA

Cafe is a type of business in the field of services who managed by individuals or groups who offer food and beverage to consumers for the purpose of obtaining profits. In Surabaya, there are dozens of cafes with a variety of themes offered, one of which is Rollaas Coffee and Tea Kertajaya. This study aims to find out: the influence of service quality, facilities, and location on customer satisfaction in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya. The number of samples studied is 100 respondents. Sampling method using purposive sampling technique with simple random sampling. The data was analyzed using quantitative techniques include validity, reliability, classic assumption test, multiple linear regression, analysis of the determinants, F test and t test.

Based on the results of data processing processed using SPSS version 20.0, the result of the coefficient of determination (R^2) with the value of Adjusted R Square is 0.322, which means that the contribution of service quality, facilities and location variable to the variable customer satisfaction is 32.2% and the remaining 67.8% are explained by other variables who not proposed in this study. Hypothesis testing using the F test found that the quality of service, facilities, and locations simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Hypothesis testing using t test, on service quality variables obtained the result that $t_{count} 3.179 > t_{table} 1.98494$ with a significance value of $0.002 < 0.05$. Hypothesis 1 which shows significant quality of customer satisfaction in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya Surabaya can be accepted. In the facility variable, it is obtained that $t_{count} 0.715 < t_{table} 1.98494$ with significance value $0.476 > 0.05$. Hypothesis 2 which stated that facility significantly influence to consumer satisfaction in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya Surabaya is rejected, and at location variable obtained result that $t_{count} 1.702 < t_{table} 1.98494$ with a significance value of $0.092 > 0.05$. Hypothesis 3 which states that location has a significant effect on customer satisfaction in Rollaas Coffee and Tea Kertajaya Surabaya is rejected.

Keywords: *quality of service, facilities, location, and consumer satisfaction*

